



Consumer Information and Advice in Digital Financial Services in the UK

Потребительское информирование в сфере Цифровых финансовых услуг в UK

Moscow, October 2018

Глобальное партнёрство финансовой включенности

***Access to financial services
is recognised globally as important to financial
stability and the
integrity of markets***



***Доступ к финансовым услугам
является очень важным аспектом для
финансовой стабильности и
целостность рынков***



Global Partnership
for Financial Inclusion

published in 2016

High Level Principles for Digital Financial Inclusion (HLPs)

Принципы для цифрового финансовой включенности

Principle 1. Promote a Digital Approach to Financial Inclusion

**Содействовать развитию цифровому цифровых финансовых услугах
в финансовой интеграции**

Principle 2. Balance Innovation and Risk to Achieve Digital Financial Inclusion

**Балансирование инноваций и рисков для достижения цифровой
финансовой интеграции**

Principle 3. Provide an Enabling and Proportionate Legal and Regulatory

**Framework for Digital Financial Inclusion Предоставление правовой и
нормативной базы для интеграции цифровых финансовых услугах**

High Level Principles for Digital Financial Inclusion (HLPs) *continued*

Principle 4. Expand the Digital Financial Services Infrastructure Ecosystem

Расширение экосистемы инфраструктуры цифровых финансовых услуг

Principle 5. Establish Responsible Digital Financial Practices to Protect

Consumers Создание ответственной цифровой финансовой практики

для защиты потребителей

Principle 6. Strengthen Digital and Financial Literacy and Awareness

Укрепление цифровой и финансовой грамотности и повышения

осведомленности

Principle 7. Facilitate Customer Identification for Digital Financial Services

Содействие идентификации клиентов для цифровых финансовых услуг

Principle 8. Track Digital Financial Inclusion Progress

Отслеживание цифрового финансового участия



Access to Financial Services in the UK *(Occasional Papers in financial regulation)*

В статье анализируются вопросы финансовых услуг с пятью основными социальными и технологическими тенденциями:

The paper analysed issues of financial services with five major social and technological trends:

- digital transformation, especially in banking;
- compliance and crime prevention, in the form of the anti-money laundering and know-your-customer regulations;
- automated processes in the credit market;
- increasingly segmented markets for insurance;
- and how policies to tackle problems associated with an ageing population impact on people's access to credit in later life.

- 1. цифровая трансформация банковской сфере;**
- 2. соблюдения и предупреждения преступности в форме правил по борьбе с отмыванием денег**
- 3. автоматизированные процессы на кредитном рынке;**
- 4. развитие сегмента рынка страхования;**
- 5. пожилое население как приоритет**

Some examples of the problems include:

- poor internet access in rural areas of the UK **плохой доступ в Интернет в сельских районах UK**
- lack of basic digital skills limits **отсутствие базовых цифровых НАВЫКОВ**
- not having a passport or a driving licence or permanent address to open bank account and gaining access to credit **не имение документов или постоянного адреса для открытия банковского счета и получения доступа к кредиту**

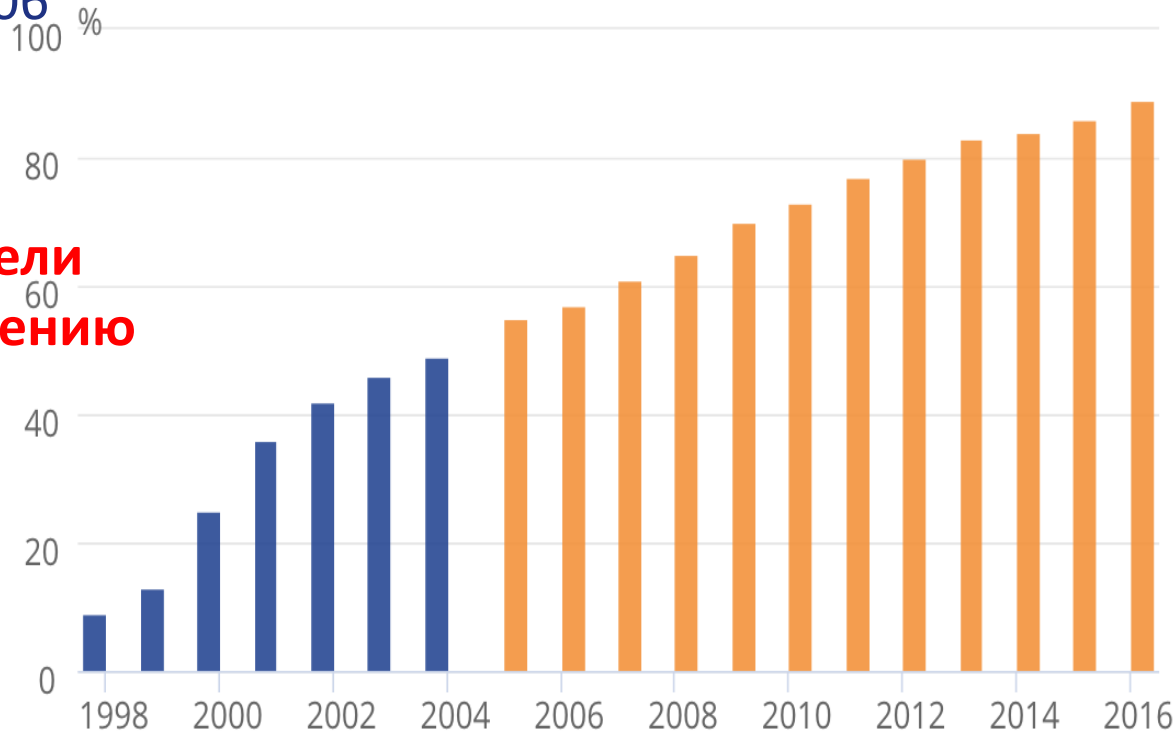


- poor access to insurance for elderly and disabled or who have experienced serious illness. **Недоступность к страхованию для престарелых и инвалидов**

Internet access – households and individuals in Great Britain 2016

In 2016, 89% of households in Great Britain (23.7 million) had an internet connection in comparison with 86% in 2015 and 57% in 2006

● UK ● GB



В 2016 году 89% домашних хозяйств в UK (23,7 млн.) имели доступ к Интернету по сравнению

с:

86% в 2015 году

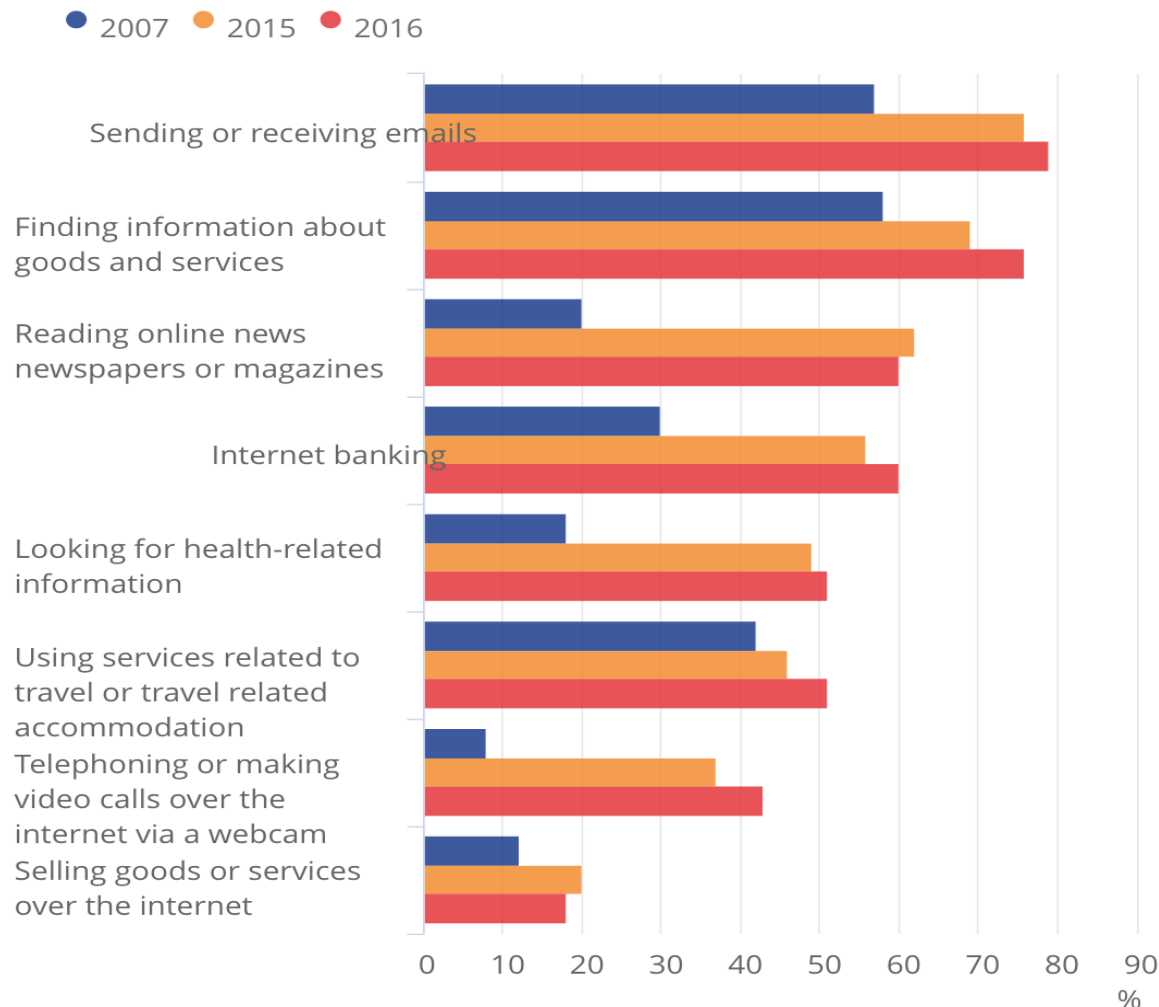
57% в 2006 году



Internet banking undertaken by 60% of adults in 2016, doubled since 2007 from 30%

Использование Интернет-банкинг, 60% взрослых в 2016 году, удвоился с 2007 года с 30%

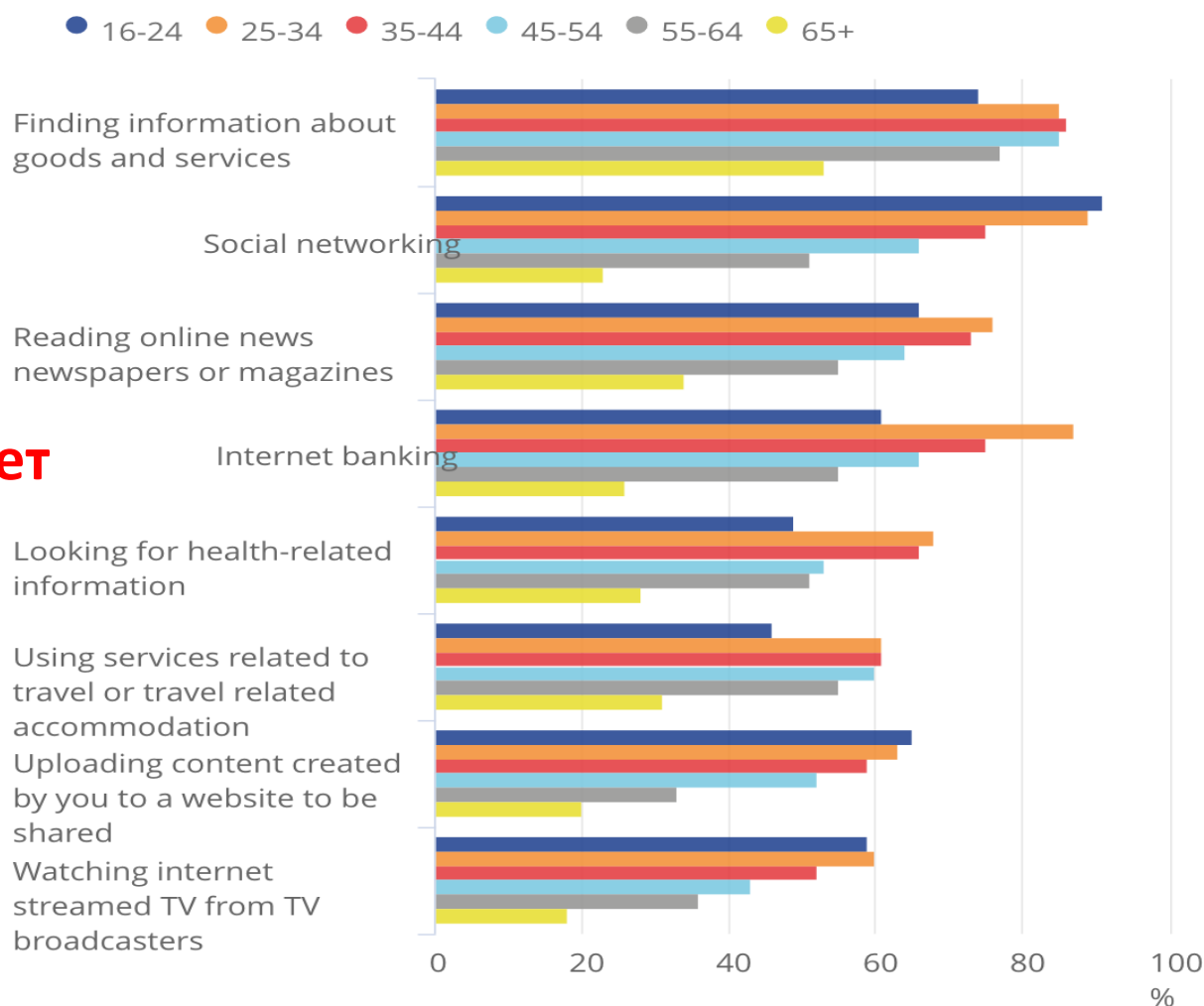
Internet activities by year



Internet activities by age group in 2016

Adults aged 25 to 34 reported the highest level of use in some 'day-to-day' activities such as use of internet banking 87% while adults aged over 65 use of internet banking 26%

87% в потребители 25 до 34 лет ежедневное используют интернет-банкинг то время как взрослые в возрасте старше 65 лет используют интернет-банкинг 26%



Access to financial services is fundamental for participation in society.

Доступ к финансовым услугам имеет огромное значение для интеграции в обществе

Digital financial services with affordable and convenient ways to save, make payments, access credit and other financial products are essential to reducing the gaps in financial inclusion (FCA).



Цифровые финансовые услуги с доступными и удобными способами сбережения, осуществления платежей, доступа к кредитам и другим финансовым продуктам необходимы для сокращения пробелов в финансовой интеграции (FCA).

The Essential Digital Skills Framework



Важные цифровые навыки

*in 2018 Lloyds Banking Group and the Tech Partnership defined **five** categories of skills needed to safely benefit, participate in and contribute to today's and future's digital world*

- Communicating **Коммуникация**
- Handling information and content **Обработка информации**
- Transacting **Участие**
- Problem Solving **Решение проблем**
- Being safe and legal online оставаться защищенным



The research shoed that:

- 4.3 million people (8%) in the UK with zero Basic Digital Skills – this is 470,000 fewer people than in 2017. **4,3 миллиона людей (8%) в UK не имеет никаких цифровыми навыков - это на 470 000 человек меньше, чем в 2017 году.**
- 11.3 million adults (21%) do not have all five Basic Digital Skills. **11,3 миллиона взрослых (21%) не имеют всех пяти базовых цифровых навыков.**



The proportion of UK citizens with the full five skills

- 43% (23.2 million) of the UK are not able to create something new from existing online images, music or video **43% (23,2 миллиона) UK не могут создавать что-то новое из существующих онлайн-изображений, музыки или видео**
- 24% (13 million) of the UK are not able to verify the sources of information found online **24% (13 миллионов) из UK не могут проверять источники информации в Интернете**
- 16% (8.6 million) of the UK are not able to fill out an online application form **16% (8,6 млн.) Из UK не могут заполнить онлайн-заявку**

key problems

- Move to online can mean that consumers with poor digital literacy or limited internet access have increasingly limited choice
- Customers with disabilities can struggle to access banking services that increasingly rely on technology or automated systems
- Customers in rural areas may face long and/or costly journeys to visit branches

Ключевые Проблемы

- ограниченный выбор для потребителей с плохой цифровой грамотностью или ограниченным доступом в Интернет в случае перехода в онлайн режим
- Потребители с ограниченными возможностями сталкиваются с проблемой доступа к банковским услугам
- Клиенты в сельской местности физически неуступные филиалы банков.

**Lloyds Bank UK
Consumer Digital
Index 2018**Benchmarking the digital and financial capability of people in the UK

Positive trends

research of 2018 showed a great improvement in both financial and digital inclusion figures; 190,000 more people have a bank account and 470,000 have gained new digital skills (Lloyds Bank UK Consumer Digital Index 2018)

исследования 2018 года показали значительное улучшение как финансовых, так и цифровых показателей включения; У более чем 190 000 потребители больше банковского счета и 470 000 человек получили новые цифровые навыки (Lloyds Bank UK Consumer Digital Index 2018)



Citizens Advice jointly
Roundtable,
23 May 2018

Департамент по конкуренции
и рыночной политики

focused on the challenges and opportunities for vulnerable consumers in relation to data and digital market developments, mainly:

- vulnerable consumers
- ensuring markets can be trusted
- online and digital markets
- supporting economic growth and productivity

Круглый стол

Департамент по конкуренции
и рыночной политики



Был посвящен проблемам и возможностям уязвимых потребителей в отношении развития цифрового рынка, в основном:

- уязвимые потребители
- обеспечение доверия к рынкам
- онлайн и цифровые рынки
- поддержка экономического роста и производительности



undertaken 2 market projects into this area:

- Commercial Use of Consumer Data
- Digital Comparison Tools

AND

are leading a number of enforcement investigations where data and technology have been integral:

- a cartel on Amazon Marketplace,
- online auction platforms,
- online hotel booking and
- secondary ticketing.

предприняло два проекта исследования рыночных в

- Коммерческое использование данных о потребителях
- Цифровые инструменты сравнения

А ТАКЖЕ

Ряд расследований в которых базы данных и цифровые технологии являлись неотъемлемыми:

- картель на рынке Амазонки,
- онлайн-аукционные платформы,
- онлайн бронирование гостиниц и
- вторичный билет.

Financial Inclusion Commission

Комиссия по финансовому включению



Digital and technological developments offer a potentially ground-breaking opportunity to promote financial inclusion, but also present the risk of creating new barriers for those excluded.

Цифровые и технологические развитие незаменимая возможность для содействовать финансовой интеграции, но также представляет риск создания новых барьеров для тех, кто исключенот доступа к цифровым финансовым сер висам.

- 93% of adults have a mobile phone and 77% have access to broadband
- 61% of people choose to do their banking or pay their bills online
- 2.3 million people aged 70 or over are registered for Internet banking
- 91% of adults have a debit card
- 93% взрослых имеют мобильный телефон и 77% имеют доступ к интернету
- 61% потребителей предпочитают делать свои банковские операции или оплачивать свои счета в Интернете
- Для интернет-банкинга зарегистрировано 2,3 миллиона человек в возрасте 70 лет и старше
- 91% взрослых имеют дебетовую карту

Financial Inclusion in Banking and Payments

Финансовое включение в банковские платежи



Recommendations

- The Competition and Markets Authority to promote transparent pricing as part of its investigation into retail banking содействие прозрачной ценовой политике в рамках расследования розничных банковских операций
- The new Payment Systems Regulator to ensure Direct Debits and Faster Payments are accessible to small organisations and new entrants обеспечение и доступность быстрых платежей доступен для небольших организаций и новых участников
- Regulators to ensure payment mechanisms are responsive to the needs of all consumers Регуляции для обеспечения безопасных реагируют на потребности всех потребителей
- The DWP to promote the Post Office Card Account to support the introduction of Universal Credit and the FCA to promote accessibility in identity requirements for opening a bank account, and the Cabinet Office to deliver a world-leading digital identity that supports financial inclusion. Поддерживать включенности потербителей способом новых банковских систем для упрощения переводов и оплату социальной поддержки



MyData 2018

The UK government introduced its 'mydata' to give consumers access to the electronic information that companies hold about their transactions in a machine-readable and portable format.

Правительство Великобритании представило свою «mydata»: доступность потребителей к электронной информации связанная со всеми транзакциями которую компании держит о них.

Инициатива «mydata» сосредоточена на трех секторах:

1. энергоснабжение;
2. сектор мобильных телефонов;
3. и финансовый сектор (текущие счета и кредитные карты).

Директива по защите персональных данных

personal data: “any information relating to an identified or an identifiable individual”



**“right to data
portability” came
into force on the
25 May 2018**



- The right to personal data portability only applies where the individual has either consented to the personal data processing or where the information is processed pursuant to a contract.
- The right also only applies to digitized information processing (when the information processing is automated).
- **Право на переносимость персональных данных применяется только в тех случаях, когда лицо либо согласилось на обработку персональных данных, либо когда информация обрабатывается в соответствии с контрактом.**
- **Право также распространяется только на обработку оцифрованной информации (когда автоматическая обработка информации).**

The right should not adversely affect the rights and freedoms of others.
Это право не должно отрицательно влиять на права и свободу других лиц.

Breach of this right to data portability may entail a fine of EUR 20 million or 4% of worldwide annual turnover
Нарушение этого права о данных может повлечь за собой штраф в размере 20 миллионов евро или 4% от годового оборота в мире

Благодарю за внимание!



Ссылки

Digital Financial Inclusion: Emerging Policy Approaches, G20 GLOBAL PARTNERSHIP FOR FINANCIAL INCLUSION (GPFI)
<https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/Digital%20Financial%20Inclusion-CompleteReport-Final-A4.pdf>

Key Issues for Digital Transformation in the G20, OECD Directorate for Science, Technology and Innovation
Understanding Financial Consumers in the Digital Era A Survey and Perspective on Emerging Financial Consumer Trends, CGI

Access to Financial Services in the UK, by Sharon Collard, Martin Coppack, Jonquil Lowe, & Simon Sarkar, May 2016

Key issues for digital transformation in the G20, Report prepared for a joint German presidency OECD conference, Berlin, German 12 January 2017

Consumer vulnerability in digital markets, Competition Market Authorities, Research analysis UK

Office of National Statistics, Internet access – households and individuals, Great Britain 2106

Competition and Market Authority Annual Plan, 2018-2019

The Financial Inclusion Commission

http://www.theukcardsassociation.org.uk/news/contactless_surgeJan

Lloyds Bank UK Consumer Digital Index 2018

Ipsos Mori, 2014. Media Literacy: Understanding Digital Capabilities. London: BBC. 16. London Economics, 2015.

Managing money online – working as well as we think?

10. Ofcom, 2014. Facts and figures. Available at: <http://media.ofcom.org.uk/facts/> 11. Ofcom, 2014. Adults' Media Use and Attitudes Report, London: Ofcom. 12. British Bankers Association, 2014. It's in Your Hands, London: British Bankers Association. 13. UK Cards, Written evidence to the Commission. Available at:

<http://financialinclusioncommission.org.uk/evidence/written>